



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE ALMACÉN Y CALIDAD DE SERVICIO EN UN SUPERMERCADO  
DE LA FONTANA, LA MOLINA 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**BELTRAN WESTREICHER, DAFNE**

**ASESOR:**

**Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
N° 177 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 625 -2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

**PRIMERO.-**

Aprobar pase a publicación ( )  
Aprobar por unanimidad (X)  
Aprobar por mayoría ( )  
Desaprobar ( )

La tesis presentada por el (la) estudiante **BELTRAN WESTREICHER DAFNE**, denominado:

**"GESTIÓN DE ALMACÉN Y CALIDAD DE SERVICIO EN UN SUPERMERCADO DE LA FONTANA, LA MOLINA 2018"**

**SEGUNDO.-** Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **BELTRAN WESTREICHER DAFNE**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	Catorce	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a): Dr. JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA

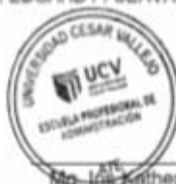
Firma

Secretario: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

Firma

Vocal: Mg. EDGARDO F. CERVANTES RAMÓN

Firma



Mg. Katherine Gonzales Figueroa  
Coordinadora de Escuela  
UCV - Lima Ate

CC: Archivo  
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada a Dios, a mi esposo Jefferson, mi hija Nahia, a mis Padres, mi amiga Baneza, por el apoyo incondicional para poder alcanzar mis objetivos trazados y para conseguir mi título profesional de licenciada en administración y a los profesores por sus conocimientos compartidos durante mi carrera, ya que gracias a ellos he conseguido ser una profesional en administración.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, de quienes aprendí su enseñanza y sabiduría durante todo el proceso de la carrera permitiéndome formar como una profesional en la carrera de Administración. A mi asesor de tesis por su apoyo, tiempo y consejos durante toda la ejecución del proyecto de investigación, a todas las personas que de alguna manera contribuyeron para lograr la culminación de mi carrera y por su apoyo de aliento para el desarrollo de la presente investigación

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Dafne Beltran Westreicher estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Identificado(a) con DNI 70022334 con la tesis titulada Gestión de Almacén y Calidad de Servicio en el supermercado la Fontana La Molina - 2018 declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada Anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados,

Ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a

La realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto

Plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido Publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente

Las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, Sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 12 de diciembre del 2018



Dafne Beltran Westreicher  
DNI: 70022334

## PRESENTACIÓN

Señores miembros de jurado:

Dando cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias empresariales de la universidad cesar vallejo, tengo el agrado de presentar al jurado evaluador, la comunidad universitaria y científica los resultados correspondientes a la investigación titulada GESTIÓN DE ALMACÉN Y CALIDAD DE SERVICIO EN UN SUPERMERCADO DE LA FONTANA, LA MOLINA 2018.

La autora.

## ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
 I. INTRODUCCIÓN .....	 13
1.1 Realidad Problemática .....	13
1.2 . Trabajos previos .....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	25
1.4 Formulación del problema .....	30
1.5 Justificación del estudio .....	31
1.6 Hipótesis .....	32
1.7 Objetivos .....	33
 II. MÉTODO .....	 34
2.1 Diseño de investigación .....	34
2.2 Variables, operacionalización .....	35
2.3 Población y muestra .....	38
2.4 Métodos de análisis de datos .....	44
2.5 Aspectos éticos. ....	44
 III. RESULTADOS .....	 45
 IV. DISCUSIÓN .....	 51
 V. CONCLUSIONES .....	 53
 VI. RECOMENDACIONES .....	 54
 VII. REFERENCIAS .....	 56

## ANEXOS

Validacion Del Instrumento	59
Cuestionario	67
Índice De Similitud	70



## ÍNDICE DE TABLAS

### Tabla 1

Medida descriptiva de la variable gestión de almacén.....	32
---	----

### Tabla 2

Medida descriptiva de la variable calidad de servicio.....	33
--	----

### Tabla 3

Validación por juicio de expertos para la variable gestión de almacén.....	36
--	----

### Tabla 4

Validación por juicio de expertos para la variable calidad de servicio.....	37
---	----

### Tabla 5

Estadístico de fiabilidad alfa de crombach para variable gestión de almacén.....	38
--	----

### Tabla 6

Estadístico de fiabilidad alfa de crombach para variable calidad de servicio.....	38
---	----

### Tabla 7

Estadístico prueba de hipótesis general.....	40
--	----

### Tabla 8

Estadístico prueba de hipótesis entre ingreso de mercadería y calidad de servicio.....	41
--	----

Tabla 9

Estadístico prueba de hipótesis entre sobre stock de inventario y calidad de servicio.....	42
--	----

Tabla 10

Estadístico prueba de hipótesis entre petición de los consumidores y calidad de servicio....	43
--	----

## RESUMEN

La presente investigación titula: “Gestión de almacén y calidad de servicio en un supermercado la Fontana, La Molina – 2018. Se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional, se determinó la relación entre las variables de estudio, la muestra estuvo conformada por ciento veinte clientes de la empresa. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach por cada variable fue la siguiente: 0.899 gestión de almacén y 0.908 la calidad de servicio. La técnica para la medición de las variables cualitativas fue la encuesta y el instrumento el cuestionario (instrumento de medición documentaria), la escala de tipo Likert. Para medir el nivel de correlación de las variables se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Rho Spearman. Se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada a partir de los resultados hallados, Rho de Spearman ,632 entre la gestión de almacén y calidad de servicio en un supermercado la Fontana, La Molina – 2018. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo de la investigación.

Palabras claves: gestión de almacén, calidad de servicio diferencia entre gestión y servicio

## **ABSTRACT**

The present research entitled: " Warehouse management and quality of service in a supermarket the Fontana, La Molina - 2018. It was developed under a correlational descriptive design, the relationship between the study variables, the sample was formed by ninety customers of the company. To improve the information required, the instruments were previously validated and proved validity and reliability, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha for each variable was as follows: 0.899 Warehouse management and 0.908 quality of service. The technique for the measurement of the qualitative variables was the survey and the instrument the questionnaire (documentary measurement instrument), the Likert scale. To measure the level of correlation of the variables, the Rho Spearman correlation coefficient test was used. It was concluded that there is a moderately positive correlation based on the results found, Spearman's Rho, 632 between the Warehouse management and quality of service in a supermarket the Fontana, La Molina - 2018 Therefore the hypothesis was tested and the objective of the investigation.

Keywords: Warehouse management, quality of service difference between management and service

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

En el marco global la administración de almacenes en compañías más grandes del mercado mundial es prioridad en cuanto a gestión de supervivencia, la principal razón de una empresa es generar rentabilidad lo cual permitirá su permanencia en el mercado, de acuerdo con lo señalado sabiendo que la mercadería o productos de una empresa es la razón de existencia, es de prioridad tener un control optimo, buen manejo y adecuada distribución. Actualmente la competencia de la globalización presiona a tener el adecuado conocimiento de los procesos administrativos.

Las existencias es el capital en forma material de las organizaciones sujetas al comercio internacional en este caso, que trabajan con bienes perceptibles, la subsistencia de una empresa no solo significa satisfacer la demanda de la mejor manera posible para que los clientes sientan y entiendan la calidad de servicio, sino saber cómo mantener niveles significativos de stock u optimo abastecimiento.

Un desacierto en el manejo de las dimensiones del proceso administrativo significara pérdidas significativas de tiempo y dinero, de acuerdo a un artículo del diario Gestión en el año 2018 nos hace referencia que el 57 % de las tiendas de prendas de vestir pierden ventas por su mal inventario, la ausencia de verificación sobre las existencias y el no tener disponible la referencia del color o talla de una prenda son causas del porcentaje de desventajas y esto mismo genera baja aportación en la mencionada primera variable de estudio.

Larrea (2012) mencionó en su investigación “La calidad de servicio, al marketing estratégico” apunta, hay que concientizar a los gerentes de cada autoservicio para que planifiquen con sus empleados tácticas para brindar un excelente servicio frente a los usuarios, poniendo todo su empeño para comprender lo que el cliente requiere. (p.20).

A nivel nacional las empresas están en la necesidad de tener un apropiado manejo de las existencias de modo inquebrantable, debido al movimiento de mercadería que toma fuerza de acuerdo con cada campaña que es definida en el marco de competencias inmersas en las leyes establecidas del gobierno.

Flamarique (2017) refiere que:La gestión de almacén consiente inspeccionar de manera detallada las existencias y ordenarlos adecuadamente y reducir al mínimo las rutinas de sustento, las faltas y el turno de asignación. Frecuenta establecer dónde y cuándo deben almacenarse las existencias.

Para concebir en el mercado nacional tenemos que saber la necesidad del cliente local y su rutina de compra, cronograma, consumo, reglas y políticas de acuerdo a la ley; lo cual deberá ser recopilada y convertirla en una base de datos real logrando así contar con información certera, luego se optara por tener el equilibrio de suministro y lograr compensar las necesidades del cliente.

Sobre lo mencionado un mal manejo o deficiencia en dicho proceso administrativo, pondrá en riesgo la conformidad de los clientes para encontrar los productos que buscan ya sea por necesidad fuerte o débil, ello creara un déficit de la demanda estimada generando sobre stock innecesario, lo mismo que generaría un déficit en los ingresos y en el caso más complicado la empresa quiebre.

Duque E. (2015), nos apunta que “es sustancial que se escuche, razones y actúe según la necesidad del cliente, al llevarlo a cabo van a poder proveer un óptimo servicio”. Y sucede que lo que más ofende a un cliente es que ni el vendedor o gerente logre escucharlo y logren atender a sus pretensiones.

Por esto según Yendry (2015), los inventarios representan un elemento vinculante entre la disponibilidad de productos y las ventas, gracias a que el mismo equilibra la forma como se consigue la reposición de artículos que fueron comprados y por lo tanto son necesarios en la organización para así mismo sostener el período de comercialización y eficacia de la compañía.

Los supermercados o autoservicios se encuentran insertos a riesgos respecto a la maniobra de su mercadería, las cuales pueden incidir a cualquier tipo de suceso ajeno a las buenas prácticas de logística, el objetivo es detectar las incidencias y tomar acciones oportunas.

Hoy en día un supermercado local inaugurado el año 2010, dedicada al rubro del retail, requiere una mejora en su gestión de almacén debido a su descontrolado ingreso de mercadería, a su débil control de inventarios, ocasionando desorden en los almacenes, esto generara que los productos no perecederos almacenados empiecen a perder su presentación original o deterioro del mismo y en el caso de los productos perecederos pierde su calidad, esto se refleja a futuro como deterioro económico y financiero, sino además pérdida de usuarios potenciales e insatisfechos por el servicio brindado.

Del mismo modo en el distrito de la molina el crecimiento comercial del rubro retail específicamente supermercados es progresivo. De acuerdo con una reciente publicación del diario gestión. La competitividad comercial en el distrito mencionado se encuentra presto al tema de legalidad pues existen mercados formales de competencia directa como las tiendas con formato

micro que tiene un público joven donde la atención rápida es el eje. Se menciona lo siguiente porque es necesario tener un control total de la mercadería por la ventaja de ser parte de una gran empresa y tener el conocimiento adecuado y experiencia en gestión de inventarios.

Se puede afirmar que las empresas que manejan estos procesos son las que se mantienen en el mercado, la gran ventaja que nos brinda el control de inventarios en una zona exclusiva como la Molina es fundamental porque define el mercado objetivo y tiende a ser manejable de acuerdo con las incidencias con la mercadería. El propio mercado exige ser competitivo y la empresa estará inmerso a ello, por la cual es importante contar con un método de inspección de inventario dado al gran volumen de mercadería que existe, para tener cierto nivel de servicio al cliente es necesario también tener buenas prácticas de recepción y abastecimiento justo a tiempo.

Además, el supermercado de la Molina enfrenta constantemente la exigencia que solicitan los clientes de la zona, por tanto, deben ser atendidos de manera rápida, debe existir la disponibilidad de los trabajadores para la atención como también estar lo suficientemente capacitado para resolver las dudas o situaciones que soliciten los clientes logrando así que sean escuchados con atención, respeto y mucha empatía para mantener la calidad de servicio al nivel que amerita. Lo que se busca es la eficacia de poder saber, comprobar y vigilar todos los procesos comprometidos en un sistema de inventario, admitiendo con esto a la organización optimice su eficacia y sea más competitiva en el mercado.

Por último los supermercados o autoservicios se encuentran insertos a riesgos respecto a la maniobra de su mercadería, el objetivo es detectar las incidencias y tomar acciones oportunas; ya que las compañías dedicadas al rubro del retail deben enfocarse en el abastecimiento de los almacenes para no caer en el descontrol y desconocimiento de la mercadería con la que cuenta



para lograr brindarle a los usuarios un excelente servicio desde la exhibición de los anaqueles con los productos necesarios para el consumo y satisfacción de los compradores.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **A Nivel global**

Aguilar (2018) nos indica en su tesis nombrada “*calidad del servicio en sección cines de Madrid*”. Desarrollado en la universidad complutense de Madrid, Misma intención es conocer como la calidad del servicio incrementa la complacencia del comprador. Se llevó a cabo el prototipo de investigación descriptivo no experimental versión correlacional, usaron el modelo SERVQUAL para establecer que el gusto de los individuos en correspondencia a calidad de servicio es bueno sobre un rango de 72%, la cual incremento en un margen de 95% luego de que el plantel recibió una capacitación de 6 meses.

Se discurre la actual tesis debido a la representación de la primera variable estudiada, por la contribución en el marco teórico metodológico debido, presenta una investigación de tipo descriptivo relacional así mismo un esquema no experimental. Apropiada para fortificar la intención del presente trabajo de investigación.

Pascual M., Pascual J., Frías y Rosell (2014), en la casa de estudios superior de Valencia, España, que desarrollo la indagación “*calidad de servicio en autoservicios: una oferta de control*”, la que manifestaron un nivel de orden en atributo de servicio a tiendas , hipermercados apoyado en cuatro dimensiones: producto, costo, productos frescos y servicios e imagen, con el cual crearon un piloto de apreciación de la calidad de servicio en el que individuos, dividiendo de un juicio sensible, valoren de modo general los establecimientos comerciales para subsiguientemente ajustarse en cada uno de los factores de calidad en servicio. Esta valoración se sostiene sobre una base visión más integradora y unitaria que representa la visión global, la muestra

estuvo compuesta por 300 personas que habitualmente compran en supermercados, el error del muestreo se situó en  $\pm 5.5\%$ , para un nivel de significancia de  $95.5\%$ . El  $90.7\%$  de la muestra está conformada por mujeres, el procedimiento se realizó mediante encuestas telefónicas, también se apoyó con un cuestionario que incluía 13 ítem con una escala del 1 al 10, se realizó un estudio de fiabilidad calculando el estadístico alfa de Cronbach para su totalidad en los ítems que lo comprenden y en su mayoría es  $\pm 0.6783$ .

Esta investigación permitirá comprobar en las futuras encuestas los indicadores más acordes a los usuarios que son en su mayoría mujeres y si son ellas las que más transacciones realizan en los supermercados.

Mongua y Sandoval (2013) refiere en la investigación “iniciativa al piloto de compilación para el florecimiento del espacio provisional de una repartidora de dulces en Barcelona ciudad, estado Anzoátegui” Cuyo propósito tiende a prestar un piloto de compilación para la actualización al transcurso de una repartidora de dulces localizada en Barcelona ciudad, Última, con la utilización de técnicas de recolección de investigación, con el propósito de contemplar las circunstancias recientes y problemáticas que ya están en la repartidora de confites confisurca, han comunicado que el enfoque de este área se posiciona en segundo grado; la asistencia del examen cambiante del piloto estructurado y tomando presente los causantes metidos en intermedio al transcurso movimiento, se obtuvieron contemplar los posibles problemas en media estructura. Finalizado esto se halló 118 causantes precisos para el estudio de los modelos de inventario en esta tesis. La investigación desarrollada por el autor enfoca en una de las dimensiones (inventario) la cual guarda un alto grado de correlación con la variable gestión en almacén. Se adapta la investigación por su aporte estadístico.

De acuerdo a Rocha (2013), en su investigación “Elementos de la calidad en el servicio para establecer la satisfacción del cliente en un centro de atención técnica remota”. El propósito de la navegación es descubrir los funcionarios que intervienen en el gusto del cliente de Care, donde se realizó un tipo de análisis descriptivo versión correlacional. Donde se concluye que el esmero a la falla exhibe variedades minúsculas, la cual sigue en un margen de 70% y 72%, en relación al asertividad donde intervienen los menores indicadores, tienen un nivel menor a 70% y en relación a la condición y avance del personal se consigue una jerarquía de mayor relevancia al 80%.

La investigación trabajada por el autor muestra el uso de la variable calidad de servicio. Se considera esta tesis debido a su aporte el cual se centra en encontrar los indicadores que presiden en el regocijo del consumidor, ello me llevo a fijar la concordancia que hay entre mis variables de tesis.

Gonzales (2013). De acuerdo a su tesis “proporción a cerca de la calidad de servicio y la complacencia del consumidor”. Cuyo propósito es abarcar cuanto interviene la disposición de asistencia sobre una semejanza de gusto del cliente, con único propósito a investigar en qué orden el paralelismo de calidad de servicio asistencia en los niveles de gusto de la multitud que reciben el servicio.

En su estudio de tipo correlacional. Afirma que la calidad del servicio influye exactamente en un 74% en el gusto del cliente, lo cual piensa que se permite la primera conjetura “La calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción”. La investigación desarrollada por el autor muestra un prototipo de investigación correlacional la cual utilice para buscar correlación con las variables expuestas. Se considera esta investigación por cierto grado de influencia para alcanzar la variable calidad de servicio lo cual se esa desarrollando.

### **En el Entorno Nacional**

Redhead (2017) En su estudio “Calidad del servicio y Contentamiento del Usuario en el local de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013” para optar la categoría de magister en gerencia de servicios de salud en la UNMSM de la facultad de medicina. El propósito primordial es conocer la correlación entre las variables similares al estudio en su módulo Miguel Grau 2014. La metodología que se empleo fue realizar una encuesta a 317 clientes externos, de un total de 19417 clientes. La exploración fue expresivo relacional de tipo de esquema transversal no experimental. El desarrollador llego a la conclusión que se evidencia una relación con los usuarios, se evidencia un factor de correlación Spearmana  $Rho=0.609$ , Sig. (Bilateral) = 0.001. Se establece que hay correlación en satisfacción y calidad de servicio dos de las variables de estudio.

La exploración desarrollada por el autor muestra la mejora que alcanzo utilizando un plan de logística interna dentro de la compañía basándose en la aplicación de encuestas. Se considera esta investigación por su aporte y utilización de herramientas acabo de desarrollar las variables en contempladas.

Acosta (2018). En su indagación “Gestión de almacén y la atribución en la satisfacción de los consumidores de EMTRAFESA S.A.C Piura 2018” con el propósito de obtener la mención de licenciado en administración de organizaciones en UNAT ubicado sobre la ciudad Trujillo. La exploración posee una meta importante y es medir la correlación en calidad de servicio y complacencia de los compradores del sector comercio en la empresa EMTRAFESA. La tesis se discrepa al ser gráfica, relacional, sobre el esquema no experimental. Trabajando en base a una cantidad de 68 individuos y un muestreo de 68 individuos formado por 15 gerentes y 40 usuarios, forjaron utilizar de la indagación como práctica, y también la herramienta, interrogatorio con 47 ítems con un cálculo de la de prototipo Likert. Con el propósito de nivelar la correlación positivo

entre calidad de servicio y complacencia del consumidor por cual se ejecutó un ensayo de relación de Spearman, cuyo valor determino una relación positiva significativa, al ras de 0.011, sobre las variables en investigación, al emplear la formula se obtuvo como efecto un factor de relación de Spearman de 0.953, a nivel de sig. De 0.11, lo cual manifiesta que existe una correlación elevada y demostrativa con las variables investigadas

El estudio desarrollada realiza una investigación cuantitativo de pauta descriptivo – correlacional, se opta por esta tesis por sus aportes en su marco teórico y estadísticos como una alta correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman.

Arroyo (2018). Realizo su estudio nombrada “Calidad del servicio y complacencia de los usuarios en clínica pronto salud Trujillo 2017” desarrollado en Trujillo, de esquema no experimental, prototipo de investigación descriptivo, grado relacional. El fin es estipular existencia de correlación en las variables calidad de asistencia, complacencia de los usuarios. A modo efecto aseveró coexistencia de correlación espontánea y explicativa entre sus variables calidad de servicio, también indicador las existencias. Posteriormente se ultima que un conforme orden en administración logística aprueba la elaboración de progresos en procesos logísticos de la organización yaciendo de mucha conformidad para optimizar el horizonte de servicio ofrecido a los usuarios y de igual espacio le admitió su disminución a su coste operante (Rho de Spearman 0,800) La investigación desarrollada por el autor desarrollo un estudio descriptivo básico correlacional. Se toma esa investigación por la presencia de los indicadores control y gestión de inventarios y su aporte estadístico que se desarrollara en este estudio posteriormente, los atributos de servicio que se consideran más importantes resultan la confabulación y proactividad de ello se entiende que estos aspectos son los más esperados por los clientes.

Gonzales (2016). Desarrollo un trabajo titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de administración tributaria de Trujillo en el año 2014” Cuyo propósito es comprender de qué forma intercede la calidad de servicio en el gusto del comprador asiduo al servicio de gestión tributaria. Cabe denominar que en relación al gusto del cliente la valoración del Tiempo y buen trato concluye la demora en el servicio es negativo y la franqueza es módico a través de esto la objeción «nada satisfecho» arroja un promedio de 38.2%, existe una relación positiva fuerte a nivel deducciones del coeficiente ( $Rho=0.935$ ) Spearman, Sign. (Bilateral)  $=.001$ ; ( $p \leq 0.001$ ) sobre Calidad de Servicio y Complacencia de los usuarios de servicio en dirección tributaria de Trujillo – satt en el año 2016. Se eligió esta proposición gracias a que exista una terminación de antecedentes detallados a su navegación que van a aceptar realizar un comparativo con mi emprendimiento de proposición. La investigación desarrollada determina que influye la primera variable en la complacencia de los compradores debido a sus resultados estadísticos, se opta por esa tesis de concierto a la figura de la variable en investigación, la cual obtiene resultados favorables.

Valverde (2017). Tesis de licenciatura, titulada “administración de almacenes para incrementar la productividad en Discacperu, ciudad de Lima 2017” desarrollado en la universidad privada Cesar Vallejo elaborado dentro de la capital peruana, realizó un diseño no experimental, tipo de estudio característico observacional, grado relacional. Con el desarrollo de su tesis consiguió logró optimizar tiempos, espacios y a nivel operacional la gestión del almacén, donde se quitó los debilidades que presentaban dichas funciones que perjudicaba en la productividad del almacén, obteniendo una productividad del 95%. ( $Rho$  de Spearman 0,850).La investigación desarrollada por el autor enseña la influencia de la primera variable en estudio, sé opta por esta tesis por sus aportes en su marco teórico y estadísticos.

Pardo (2015) Investigación para conseguir la categoría de licenciado en la UNAC, descrita “Distribución del almacén y el suministro en la sección elaboración en la organización Maestro, distrito Los Olivos 2015”. De acuerdo a su sistemática es diseño No experimental – corte transaccional, nivel descriptivo, tipo aplicada – relacional, creando como muestra a un universo de 70 trabajadores empleándose como herramienta de medida la escala de Likert. El fin preexistió para instaurar el grado de relación en cuanto a la alineación del almacén también suministro en determinada sección de fabricación de Maestro. Concluyeron que coexiste un nivel elevado de relación a nivel de las variables de indagación (Rho de Spearman 0,887)

La investigación desarrollada por el autor muestra la mejora que alcanzo utilizando un plan de logística interna dentro de la compañía basándose en la aplicación de encuestas. Se considera esta investigación por su aporte en la utilización de herramientas para desarrollar las variables en estudio.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema Gestión de Almacén**

Gutiérrez recomienda el comercio como elemento de asistencia y columna para la distribución consonante y servible de una organización retail o industrial con metas establecidos de resguardo, control, custodia y suministro de materia prima y bienes, anteriormente se determinaba como un lugar dentro de la empresa que poseía el piso de concreto, es una distribución importante que abastece síntesis funcionales y físico idóneos de hecho general importe añadido (2014, p. 9-15). A lo largo del tiempo, y acorde aumenta el fenómeno logístico, el trámite de comercio continuara modificando y aumentando en relación al tema de deber dentro de la empresa.

Sánchez (2014) nos sugiere que la administración se distribuye en todas las superficies que entienden a una compañía, debido a que todos los departamentos que la gestión tiene bajo su cargo,

tienen que estar comprometidos con la administración empresarial. Fundamentalmente la administración tiene como función realizar todas aquellas órdenes organizadas por la gestión. No obstante, Roux cuenta que la consideración y los planes de una administración penden llanamente de los argumentos y principios que encuadran la causa de ser de la propia, es por esto que tienen que tener un inicio de administración de inventario o vida para encontrar así una aceptable administración de almacenes.

El modelo CPFR (Planificación, Colaboración, Prevención y Reposición) fue creado en 1995. Es un modelo de consiente en crear recomendaciones colaborativas entre los miembros de la cadena de suministro mediante la colaboración de información que permita la complacencia de los clientes (Chávez y Torres, 2012, p. 97 citado por Góngora, 2016). Este modelo presenta cuatro actividades de colaboración como son: la estrategia y planificación, gestión de demanda y del abastecimiento, ejecución de acuerdos, análisis de los contextos normales y extravagantes.

### **1.3.1 Funciones y principios de la gestión de almacén**

Según Tejero (2013). Si bien el derrotero de funcionalidades de un comercio es relacionado de suceso múltiples causantes tales físicos como organizacionales, ciertas funcionalidades reflejan recurrentes en algún tema, estas funcionalidades recurrentes tienden ser Recibimiento de materia prima, reconocimiento de inputs y ouputs del comercio Hosting de materiales Precaución de materiales para comercio Despacho de los mismos, sincronización del comercio con áreas de control de existencias y balance. Por ello para realizar dicha organización, la dirección de bodegas obliga detallar y regirse por unos elementos recurrentes esenciales, populares como elementos del comercio (aplicables a algún ambiente): Tejero nos comunica que como ya fue tratado en el



módulo de gestión de inventarios, todo manejo y hospedaje de materiales y productos es algo que eleva el valor del resultado definitivo sin sumarle valor, supuestamente es un mal destacable, razón por la cual hay que guardar el mínimo de existencias con el mínimo de deber de carente y por lo menos valor viable de operación.

La protección leal y eficaz de la materia prima o géneros debe hallarse siempre bajo la custodia de un sujeto para cada comercio. El plantel de cada comercio debe ser fijado a cargos preparados de recepción, hospedaje, revisión, observación, entrega y asistencia en el manejo de existencias.

- Debe preexistir solamente un ingreso y otra salida.
- llevar un registro detallado diario.
- Es importante reportar a control de existencias y teneduría todos los movimientos del comercio, la sistematización e inspección de elaboración sobre las existencias.

La identificación estará codificada. Las existencias reales tienen que crear solamente por un personal ajeno al comercio. La disposición del comercio va a tener que ser lo verdaderamente maleable viable para llevar a cabo ediciones oportunos con minúscula alteración. La sección encargada por los pasadizos respecto del general del hospedaje precisamente, tiene que ser pequeña como los escenarios de operación lo consideran. Los materiales almacenados van a tener que ser sencillos de ubicar.

Según Müller (2014) afirma que los inventarios de una corporación están compuestos por las existencias, mercadería en transcurso y sus productos finalizados. Por otro lado el siguiente autor nos menciona que los inventarios describen a las existencias de un concepto o expediente para una empresa. (Aquilano, p.642)

### **Cadena de provisión**

Según la federación de expertos de administración a la cadena de abastecimiento (2013) aluden a varios procesos en relación, desde que inicia con un producto sin transformar hasta culminar con el cliente final. De este modo, en el desarrollo de estos procesos ocurre intercambio de materia prima e información que involucra y relaciona a los proveedores, vendedores y consumidores (p. 186)

### **Calidad de servicio**

Para Rivera (2013) Hay diferentes definiciones de calidad; la utilización de cada una es dependiente del sector en que se esté haciendo un trabajo. Antes se suponía la calidad era mucho onerosa y por la cual intervenía en los ingresos producidos por la compañía. Actualmente se conoce que el indagar la calidad brinda lugar a una disminución en los costos de la organización y aún más importante las utilidades.

La calidad de servicio es muestra que fatigosamente apreciamos en nuestro estado. La causa que las compañías no han alcanzado prestar un servicio con calidad es porque ni ella ni los individuos entendemos que significa precisamente. Por esto Rivera nos comenta que solamente una acción no afirma que una compañía optimice todas las facetas del servicio.

Por otro lado, Joseph Juran es considerado también un experto en la calidad debido a sus aportes, siendo el primero en la aplicación del principio de Pareto para la calidad, otro aporte fue la trilogía de calidad o conocido como la “trilogía de Juran” en la que menciona que son tres los principales procesos: mejora de la calidad, el control y la planificación (Garay, 2017, p. 337).

Según Bateson y Douglas (2014) en su investigación desarrollada manifiestan “La calidad en la asistencia brinda una forma de lograr el laurel entre los servicios en la competición” (p. 319).

Conforme con los autores si hay más de dos vendedores brindan el mismo bien o asistencia, la mejoría competitiva será la calidad de servicio, como por ejemplo, en el universo financiero las financieras prestan el similar servicio y contienden sobre ellos por la calidad en el servicio, de esa manera es como diferencian en competitividad, la calidad en la asistencia crea un mejor posicionamiento en el mercado consiguiendo el fracaso o en su efecto el éxito de una organización. Para alcanzar un inmejorable progreso de calidad se tiene que saber diferenciar bien qué clase de comprador se está frecuentando, si en repetidas ocasiones no se logra satisfacer la insuficiencia del cliente, este lo asociara como negativa la calidad en el servicio que fue ofrecida y eso inquietara la nombradía como organización.

### **El Cliente**

Se refiere a cualquier individuo que adquiere una necesidad por satisfacer, y que utiliza la actividad comercial brindada por una compañía o individuo que brinda servicios.

Los cuatro factores para una buena atención al cliente son:

- Imagen personal
- Sonrisa sincera
- Empatía
- Educación

### **1.4 Formulación del problema.**

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la correlación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en un supermercado en la Fontana - Molina2018?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre el ingreso de mercadería con la calidad de servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre el nivel de stock con la calidad de servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es la correlación entre la petición de los consumidores con la calidad de servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio.**

##### **Justificación Teórica**

Mediante la investigación se busca conocer aportes adicionales de conceptos y teorías sobre la gestión de almacén y calidad de servicio. Asimismo se busca ofrecer sapiencias sobre la relación que existe entre la gestión de almacén y calidad de servicio en el supermercado la Fontana.

##### **Justificación Práctica**

En base a la gestión de almacén se conseguirá tener un alto control y orden dentro de los almacenes, los cuales serán beneficiosos para la búsqueda de mercadería y reposición de anaqueles; alcanzando así brindarles buena prestación a los consumidores.

##### **Justificación Metodológica**

Se busca medir la relación que existe entre gestión de almacén y calidad de servicio de un supermercado en av. La fontana. Para ello se emplea la pesquisa como herramienta de cotejo; y

consecutivamente será aceptado por reflexión de peritos, del mismo modo el desarrollo de la presente exploración ayudara como fuente a próximas exploraciones.

### **Justificación Social**

La investigación conseguida en la averiguación valdrá como fuente al supermercado ubicado en la av. La Fontana, puesto que de ahí pueda aplicar estrategias, con el plan de optimizar la tarea de almacén que tiene la presente coyuntura para brindar un excelente servicio.

La aplicación de los modelos de administración presentados en el presente trabajo ayudara a la compañía a hacer mejor su tipo de administración de hoy, argumentándose en novedades en sus procesos para poder mejorar el tiempo y para la precisa utilización de los productos en los anaqueles de venta al cliente, se busca poder ser una compañía competente, achicando los peligros con una idealización correcta, un manejo de inventario mejorado y controlando los mismos. Todo ello conllevara a una reducción de perdida de productos y a una más grande eficacia de las superficies.

## **1.6 Hipótesis.**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Prexiste correlación en la gestión de almacén y la calidad de servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específica.**

#### **Hipótesis específica: 1**

Prexiste correlación sobre el ingreso de mercadería con calidad de servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

**Hipótesis específica: 2**

Existe correlación sobre el nivel de stock con la calidad de servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

**Hipótesis específica: 3**

Existe correlación entre la petición de los consumidores con la calidad de servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

**1.7 Objetivos****1.7.1 Objetivo General.**

Describir la correlación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el supermercado de la Fontana La Molina 2018.

**1.7.2. Objetivos específicos****Objetivos específicos: 1**

Identificar la relación entre el ingreso de mercadería y la calidad de servicio en el supermercado de la Fontana La Molina 2018.

**Objetivos específicos: 2**

Equiparar la correlación entre el nivel de stock y la calidad de servicio en un supermercado de la Fontana La Molina 2018.

**Objetivos específicos: 3**

Equiparar la correlación entre la petición de los consumidores y la calidad de servicio en un supermercado la Fontana La Molina 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de Investigación**

El diseño es No Experimental - Correlacional, debido que “Son estudios que se ejecutan sin la maniobra premeditada de variables en los que solo se observan los fenómenos en un ambiente natural para ser examinados”. (Hernández, 2016)

Por tanto, se alega que el presente trabajo de exploración es de diseño no experimental, a que los antecedentes conseguidos no han sido transformados o maniobrados, es de corte transversal porque yacieron seleccionados en un solo instante y lugar.

### **Variables, Operacionalización**

#### **Variables**

Definición conceptual: gestión de almacén

Según Gutiérrez (2014), recomienda que el comercio es el elemento de servicio y columna en la organización armónica manteniendo la ocupación de una organización con misiones bien establecidos de seguridad, custodia, manejo y provisión tanto de materiales como productos de calidad.

Definición operacional: administración de comercio La administración de comercio va a ser valorada por medio de las siguientes dimensiones: ingreso de mercadería, grado de depósito y petición de los usuarios.

Definición conceptual:

Larrea (2015) nos apunta que la calidad del servicio es la apreciación del cliente sobre el avance de los trabajadores y sus propias expectativas, con relación a los productos o del servicio que se le da

Ilustración operacional: La calidad de servicio será apreciada a través de las siguientes dimensiones: atención, aptitud de respuesta e información dinámica

### 2.1.1 Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Gestión de Almacén*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
GESTIÓN DE ALMACÉN	Según Gutiérrez (2014) nos indica que una empresa comercial o industrial con objetivos bien establecidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento tanto de materiales como productos van a generar un mejor servicio al cliente.	Se validó un instrumento propio bajo la escala de Likert donde la escala es del 1 al 5 donde 1 es NUNCA y 5 es SIEMPRE. Donde se busca establecer el grado de relación entre las dos variables del estudio mencionado	Ingreso de Mercadería	Recepción	1 - 2	Escala de Likert	
				Control	3 - 4		
				Selección	5 - 6		
			Sobre stock Inventarios	Gestión de stock	7	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
				Sobre stock	8 - 9		
				Inventarios	10 - 11		
				Calidad de productos	12 - 14		
				Reclamos	15 - 16		
				Petición de los Consumidores			
				Quejas	17 - 18		



**Tabla 2**

*Tabla de operación de la variable Calidad de Servicio*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
CALIDAD DE SERVICIO	Larrea P. (2015) nos señala que la calidad de servicio es la apreciación del cliente sobre el desempeño de los trabajadores y sus propias expectativas, en cuanto a los productos o del servicio.	Se validó un instrumento propio bajo la escala de Likert donde la escala es del 1 al 5 donde 1 es NUNCA y 5 es SIEMPRE. Donde se busca determinar el grado de correlación entre las dos variables del estudio	Atención	Atención	19 - 21	Escala de Likert	
				Personalizada	22 - 25		
				Servicio rápido	26 - 27		
				Disponibilidad inmediata	28 - 29		
			Capacidad de respuesta	Tecnología efectiva	30 - 32	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
				Equipo	33 - 34		
				Capacitado	35		
				Escuchar con atención	36		
				Respeto			
				Empatía			

ORDINAL

## 2.2 Muestra y población

### 2.3.1 Población

Según Tamayo (2013) no sugiere que “la población se puntualiza como la integridad del fenómeno a estudiar donde las entidades tienen una propiedad habitual la cual se estudia y proporciona principio a los datos de la investigación” (p. 114).

La gente es cierta por el número de usuarios asiduos al autoservicio según el horario de atención predeterminado por el mismo, se realizará el estudio a una población de 500 personas.

### **2.3.2 Muestra**

Tamayo (2013) nos asegura sobre exhibe “es el conjunto de personas que se toma del conjunto, con el fin de aprender un fenómeno estadístico”. Por esto se consiguió una exhibe de 109 usuarios a los cuales se le realizara un cuestionario con la intención comprender el nivel de agrado con los servicios que se le ofrece.

## **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

La técnica que será aplicada para este trabajo de investigación será la encuesta.

Tamayo (2013) nos apunta que la encuesta “es aquella que nos facilita aclarar inconvenientes en términos descriptivos como la relación de cambiantes, tras la recolección sistemática de información según un diseño antes predeterminado que asegure la confiabilidad de la información obtenida”

Esa técnica nos va a aceptar entablar los inconvenientes de la compañía la cual es la base de mi estudio, debido que la información se obtendrá por parte de los usuarios asiduos al establecimiento

### **2.4.2 Instrumento**

La cogida de datos se va realizar por intermedio de un herramienta interrogatorio tipo Likert conformado por, 15 cuestionarios de v1 (gestión de almacén) y 15 cuestionarios de v2 (calidad deservicio).

### 2.4.3 Validez

#### Formula de coeficiente de validación

Hernández (2014) “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir” (p.200).

Por ello, los asesores van a ser los responsables de comprobar detalladamente el contenido del instrumento dando conformidad y validez al cuestionario tipificándolo de aplicable.

Validez de contenido: Nos va a permitir determinar el nivel en que el instrumento de medición cumpla con las hipótesis planteadas, caso contrario, queda nula su confiabilidad.

Validez de constructo: Hace referencia al nivel en el cual se reflejan los dominios específicos, a través del juicio de los expertos los cuales evalúan los ítems.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

Representación:

CV: coeficiente de validación

X<sub>ij</sub>: valoración del criterio “i”, por el experto “j”

C: número de criterios

K: número de expertos que validan

**Tabla 3**

*Validación por juicio de expertos.*

Variable 1: Gestión de Almacén				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOT AL
Claridad	80%	90%	80%	250%
Objetividad	80%	90%	80%	250%
Pertenencia	80%	90%	80%	250%
Actualidad	80%	90%	80%	250%
Organización	80%	90%	80%	250%
Suficiencia	80%	90%	80%	250%
Intencionalidad	80%	90%	80%	250%
Consistencia	80%	90%	80%	250%
Coherencia	80%	90%	80%	250%
Metodología	80%	90%	80%	250%
<b><u>TOTAL</u></b>				<u>250%</u>
<b><u>CV</u></b>				<u>83%</u>

Valor promedio de la herramienta por juicio de expertos en la variable calidad de servicio es de 83%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

**Tabla 4***Validación por juicio de expertos*

<b>CRITERIOS</b>	<b>01</b>		<b>EXP. 03</b>	
<b>Claridad</b>	80%	90%	80%	250%
<b>Objetividad</b>	80%	90%	80%	250%
<b>Pertenencia</b>	80%	90%	80%	250%
<b>Actualidad</b>	80%	90%	80%	250%
<b>Organización</b>	80%	90%	80%	250%
<b>Suficiencia</b>	80%	90%	80%	250%
<b>Casualidad</b>	79%	89%	82%	250%
<b>Estabilidad</b>	79%	89%	82%	250%
<b>Conexión</b>	79%	90%	81%	250%
<b>Sistemática</b>	79%	89%	82%	250%
<b><u>TOTAL</u></b>				<b><u>250%</u></b>
<b><u>CV</u></b>				<b><u>83%</u></b>

El valor promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable calidad de servicio es de 83%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

A continuación, se presenta el grado y el nombre de los tres expertos que participaron cordialmente en la validación del instrumento.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado en que un instrumento de medición indica resultados coherentes y consistentes (Hernández, 2014)

Para establecer el grado de confiabilidad de la herramienta, se realizó un ensayo piloto de 15 clientes con la finalidad de evidenciar la confiabilidad a la indagación, se aplicó el alfa de Cronbach y los resultados se obtuvieron a través del programa SPSS 23.

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach para la variable gestión de almacén*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.899	18

En la tabla N°7, se observa que el resultado obtenido mediante el Alfa de Cronbach de 18 ítems analizados para la variable gestión de almacén es de 0.899, por lo que se estipula que el estadístico de fiabilidad es de consistencia alta.

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach para la variable gestión de almacén*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.908	18

En el cuadro N°8, se evidencia que el efecto conseguido mediante el Alfa de Cronbach de 18 ítems analizados para la variable calidad de servicio es de 0.908, por lo que se determina que el estadístico de fiabilidad es de consistencia alta.

## **2.4 Métodos para el análisis de datos**

El procedimiento aplicado en esta exploración es el examen descriptivo, se va a realizar la recolección, especificación y resumen de los datos obtenidos, evaluando todas las cambiantes con sus respectivas dimensiones

## **2.5 Aspectos éticos**

Esta exploración es solamente para objetivos de interés estudiantil por esto se venerará la propiedad erudito de los autores de los libros consultados.

Principio de autonomía: nos indica que el individuo va a ser capaz de enfrentar sus propias decisiones, sin necesidad de ser influido.

Principio de beneficencia: va a determinar el propósito de la empresa; en ese caso es mejorar la gestión del almacén para brindar la calidad de servicio adecuada.

Principio de maleficencia: nos va a permitir minimizar los futuros daños de los participantes de dicha investigación.

## **III. RESULTADOS**

### **3.2 Prueba de Hipótesis General.**

Prueba de hipótesis correlacional entre Gestión de Almacén y Calidad de Servicio.

H0: No existe relación entre la entre Gestión de Almacén y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

H1: Existe relación entre la entre Gestión de Almacén y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

#### **Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla: 7

*Prueba de Hipótesis General entre Gestión de Almacén y Calidad de Servicio.*

Correlaciones

			GESTION DE ALMACEN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DE ALMACEN	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral).

**Interpretación:** Según la tabla 9, analizando el Rho de Spearman el valor de significa encontrado fue de 0,001 lo cual nos permite tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que para este caso nos salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0.05, por lo tanto, podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de relación es de 0.632, el cual corresponde a una correlación positiva moderada según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

### 3.2 Prueba de Hipótesis Específicas

#### Prueba de hipótesis correlacional entre el ingreso de Mercadería y calidad de servicio

H0: No existe relación entre la entre el Ingreso de Mercadería y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

H1: Existe relación entre la entre el Ingreso de Mercadería y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.



**Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

*Tabla: 8*

*Prueba de Hipótesis General entre Ingreso de Mercadería y calidad de servicio*

**Correlaciones**

			CALIDAD DE SERVICIO	INGRESO DE MERCADERIA
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	-,560**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	INGRESO DE MERCADERIA	Coefficiente de correlación	-,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Según la tabla, analizando el Rho de Spearman el valor de significancia encontrado fue de 0,001 lo cual nos permite tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que para este caso salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0.05, por ello, podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de correlación es de - 0.560, el cual corresponde a una correlación negativa moderada según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

### Prueba de hipótesis correlacional entre Sobre stock de inventario y calidad de servicio.

H0: No existe relación entre la entre Sobre stock de inventario y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

H1: Existe relación entre la entre Sobre stock de inventario y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

*Tabla: 9 Prueba de Hipótesis General entre sobre stock de Inventario y calidad de servicio*

#### Correlaciones

			CALIDAD DE SERVICIO	SOBRESTOCK DE INVENTARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	SOBRESTOCK INVENTARIO	Coefficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Considerando la hipótesis correlacional planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente de los datos obtenidos en la encuesta aplicada utilizando el software del programa estadístico SPSS 23 y al obtener un grado de significancia de equivalente a 0.001 se puede afirmar que rechazamos la hipótesis nula, por lo que en consecuencia aceptamos la hipótesis

alterna, del mismo modo el coeficiente de correlación fue de 0.666, indicando que hay una relación positiva buena.

### **Prueba de hipótesis correlacional entre Petición de los consumidores y calidad de servicio.**

H0: No existe relación entre la entre petición de los consumidores y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

H1: Existe relación entre la entre petición de los consumidores y Calidad de Servicio del supermercado de la Fontana La Molina 2018.

#### **Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

*Tabla: 10*

#### *Prueba de Hipótesis General entre petición de los consumidores y calidad de servicio*

##### **Correlaciones**

			CALIDAD DE SERVICIO	PETICION DE LOS CONSUMIDORE S
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,274**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	120	120
	PETICION DE LOS CONSUMIDORES	Coefficiente de correlación	,274**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Según la tabla, obtuvimos los siguientes resultados donde el valor de significancia fue de 0.002 que para este caso salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0.05 con lo que se puede afirmar que rechazamos la hipótesis nula planteada; por lo consiguiente aceptamos la hipótesis alterna, confirmando de esta manera una correlación positiva baja al lograr una correlación de 0,274 es decir existe correlación.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos sobre la gestión de almacén y calidad de servicio de un supermercado la Fontana Molina – 2018, permitirán realizar una comparación con los antecedentes citados en la investigación, por lo cual se tomarán los resultados más relevantes.

Para el resultado adquirido entre las variables gestión de almacén y calidad de servicio, se aplicó el software SPSS 23. Se determina que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, ya que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ( $Rho=0.607$ ), Sig. (Bilateral) = 0.001; ( $p \leq 0.01$ ). (Tabla N°9).

Valdez (2014), en su investigación tiene como objetivo general investigar la logística interna y su contribución con la gestión operativa de la compañía JPS Distribuciones E.I.R.L. Concluye que se debe aplicar un plan de mejora que permitirá conseguir la reducción de los inventarios tanto en la logística interna como en la administración operativa de la compañía JPS Distribuciones E.I.R.L.

En consecuencia, Pescan (2013), en su investigación llega a la conclusión que la administración sería mejor si se trabajara de una forma más estructurada y balanceada, bajo una supervisión de un control interno.

Gonzales, A. (2014), en su tesis determina que la demora en el servicio influye en la satisfacción del cliente, cabe denominar que en relación al gusto del cliente la valoración del tiempo y buen trato son la base fundamental para generar un buen término de compra en el establecimiento. Obteniendo como resultado que la demora en la atención es crítica y el trato es

moderado a través de esto la respuesta <<nada satisfecho>> arroja un promedio de 38.2%, lo cual evidencia una correlación positiva fuerte con los resultados del Rho de Spearman ( $Rho=0.903$ ), Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.01$ ). La cual indica que las variables son altamente confiables.

Así mismo Roldan, N. (2014), en su investigación evidencia un tipo de estudio cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, utilizo una muestra de 415 clientes mediante el método de encuesta, el cual está acorde a la presente investigación, a su vez indica que el 70% de los individuos mantienen una percepción favorable con la atención recibida de parte de los empleados. Obteniendo como resultado un coeficiente de fiabilidad de 0,607 para la variable calidad de servicio, los resultados corroboran a los estadísticos de fiabilidad obtenidos en la presente investigación (Tabla N°9).

Por otro lado, Vela y Zavaleta (2013), en su investigación indica que la calidad del servicio influye directamente a las ventas; lo cual significa que si existe una excelente calidad de servicio esto generara el incremento de ventas.

## V. CONCLUSIONES

Conforme con los objetivos programados y a los resultados conseguidos en el proceso de desarrollo de la investigación, se determina las siguientes conclusiones.

**Primera.** Siendo el objetivo general determinar la relación entre gestión de almacén y calidad de servicio en el supermercado la Fontana – La Molina, mediante los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se determina que existe una correlación positiva moderada del Rho de Spearman 0.607 y un nivel de significancia de 0.001, en relación con el resultado se puede afirmar que a mejor gestión de almacén será mayor la calidad de servicio que se le brinde a los clientes.

**Segunda.** Poseyendo como primer objetivo específico, equiparar la correlación entre el ingreso de mercadería y la calidad de servicio en el supermercado de la Fontana – La Molina, se notó que coexiste una relación negativa moderada del Rho de Spearman -0.560 y un nivel de significancia de 0.001. De acuerdo con la secuela obtenida para mejorar la calidad de servicio, la empresa debe mejorar o tener mayor control en el ingreso de mercadería.

**Tercera.** En cuanto al segundo objetivo específico, asemejar la correlación entre el nivel de stock y la calidad de servicio en el supermercado de la Fontana La Molina, se decreta que coexiste correlación positiva buena con Rho de Spearman 0.666 y un nivel de significancia de 0.001. En pie a los efectos, la compañía tendrá que implantar controles de mercadería y supervisión constante para mejorar el nivel de stock que se maneja en los almacenes.

**Cuarta.** Por último el tercer objetivo definido, identificar la correlación entre la petición de los consumidores y la calidad de servicio en el supermercado de la Fontana La Molina, se consigue un factor de relación positiva baja con Rho de Spearman 0.274 y un nivel de significancia de 0.002. En proporción con el resultado obtenido es necesario mejorar y poner bastante enfoque en la dimensión petición de los consumidores para brindar una buena en la calidad servicio a los clientes.



## VI. RECOMENDACIONES

Los resultados expuestos en la presente investigación permiten proponer las siguientes dimensiones:

**Primera.** Se puntualiza una relación positiva moderada entre gestión de almacén y calidad de servicio en el supermercado la Fontana La Molina , como aporte de mejora se debería implementar un layout dentro de sus almacenes para la distribución de la mercadería que ingresa y así facilitar la reposición de los anaqueles para los clientes.

**Segunda.** Se agudiza una relación negativa moderada entre el ingreso de mercadería y la calidad de servicio en el supermercado la Fontana La Molina 2018, como aporte sería necesario implementar estrategia para un mayor control en la recepción de mercadería, realizar una correcta selección de los productos que realmente se necesita para abastecer los anaqueles para el consumo de los clientes.

**Tercera.** Se estipulo una relación positiva buena entre el nivel de stock y calidad de servicio en el supermercado la Fontana La Molina 2018, por lo que sería necesario mejorar en la realización de los pedidos de mercadería de acuerdo a las necesidades del supermercado, distribuir de forma adecuada los productos, realizar supervisiones e inventarios constantes de la cantidad de mercadería que se tiene en el almacén.

**Cuarta.** Se concluyó la existencia de una relación positiva baja entre la petición de los consumidores y la calidad de servicio en el supermercado la Fontana La Molina 2018, por ende se

recomienda a la gerencia realizar capacitaciones constantes de atención al cliente para los trabajadores en la empresa; y así mejorar en el trato al cliente, contar con mayor habilidad en atender sus necesidades y rapidez en el servicio que ofrece.

#### IV REFERENCIAS

- .González, A. & Brea, F. (2016). Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Vigo, España.
- Jara, K. (2014). Estrategias de Calidad en los Servicios para mejorar el nivel de Satisfacción de los Clientes de la Curtiembre Cuenca S.A.C. Trujillo – La Libertad, año 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- González, L. (2014). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Larrea, P.,(2013). Calidad de servicio, del Marketing a la Estrategia. (3ra ed). Madrid, España: Díaz de Santos S.A
- Roldan, L. & Balbuena J. & Muñoz Y. (2010). Calidad de Servicio y Satisfacción del Consumidor en supermercados limeños. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Rocha, S. (2010). Factores de la Calidad en el Servicio que determinan la Satisfacción del Cliente en un centro de atención técnica remota. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México.
- Reyes, S. (2014). Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Junta de Andalucía. (s.f.). Calidad de servicio y atención al cliente. Recuperado el Enero de

2013, de

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>.

Ideas para Pymes. (2011).Cómo evalúa el cliente tu servicio?: la importancia de saber mirar y escuchar. Recuperado el Enero de 2013, de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/pymes-atencion-clientes-servicios-comunicacion-mercadotecnia.html>

## **ANEXOS**

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

L1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER  
 L2. Cargo e institución donde labora: DTP - UCV  
 L3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 L4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 L5. Autor del instrumento: BELMAN WESTREICHER JAFNE

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera lo estudio al presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretendemos.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

### ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER  
 I.2. Cargo e institución donde labora: OTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BELTRAN WESTREICHER DAFNE

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-30%	Regular 31-60%	Buena 61-80%	Muy buena 81-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y enfoques de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera lo estudio al presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretendemos.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

### ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Villar Castillo Freddy  
 1.2. Cargo e institución donde labora: ATC- ATE  
 1.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: BELTRAN WESTREICHER DAFNE

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del fenómeno que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

### ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	///			
02	///			
03	///			
04	///			
05	///			
06	///			
07	///			
08	///			
09	///			
10	///			
11	///			



12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Así, 10 de Octubre del 2018

Firma de experto informante

DNI:

0803124

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. M<sup>g</sup> VILLAR CASTILLO Freddy  
 I.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: BELTRAN WESTREICHER DAFNE

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

### ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	Medianamente SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Ato. 10 de Octubre del 2018

Firma de experto informante

DNS:

08173124

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Vargas Herino Jorge Alberto  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo  
 1.3. Especialidad del experto: Maestría en Administración y Economía  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: BETHAN WASTREMER QUERO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuada para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Atc. .... de ..... del 2018

.....  
Firma de experto informante  
DNI: 41843795

## Cuestionario

Estimado (a) colaboradora(a)

El presente instrumento es de carácter anónimo; cuyo objetivo es dar a conocer como se relaciona la gestión de almacén y la calidad de servicio en el supermercado. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

### INSTRUCCIONES

A continuación se presentara una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (x) de acuerdo a lo que considere usted conveniente.

1. Nunca    2. Casi Nunca    3. A veces    4. Casi Siempre    5. Siempre

	<b>Dimension 1: Ingreso de Mercaderia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>¿Considera usted que la recepción de mercadería debe ser verificada?</b>					
<b>2</b>	<b>¿ Cree usted que la recepción de mercadería es controlada de manera efectiva?</b>					
<b>3</b>	<b>¿Cree usted que los productos que ingresan atraviesan por un control confiable?</b>					
<b>4</b>	<b>¿Cree usted que existe un control en el ingreso de mercadería?</b>					
<b>5</b>	<b>¿Cree usted que el almacén debe tener la mercadería seleccionada por tipo de productos?</b>					
<b>6</b>	<b>¿Cree usted que la selección de la mercadería ayuda en el abastecimiento de los anaqueles?</b>					
	<b>Dimension 2: Sobrestock de Inventarios</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>¿Una gestión de stock agiliza la planificación de mercadería?</b>					
<b>8</b>	<b>¿El sobre stock de mercadería perjudica el orden del almacén?</b>					
<b>9</b>	<b>¿El sobre stock del almacén dificulta el abastecimiento de los anaqueles?</b>					
<b>10</b>	<b>¿El inventario de los productos debe realizarse de manera constante?</b>					

11	¿Los inventarios le permiten mayor control de los productos en el almacén?					
	<b>Dimensión 3: Petición de los Consumidores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿En el área de perecibles le brindan productos de calidad?					
13	¿La calidad de los productos depende de los proveedores?					
14	¿El supermercado le ofrece productos de calidad para su consumo?					
15	¿Los reclamos deben ser atendidos exclusivamente por el área de atención al cliente?					
16	¿Los reclamos deben ser solucionados de manera rápida y efectiva?					
17	¿Para usted las quejas deben darse a conocer en el momento que se suscitan los hechos?					
18	¿Las quejas que se presentan son una herramienta para la mejora del supermercado?					
	<b>Dimension 1: Atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Para usted es adecuada la atención que se brinda en el supermercado?					
20	¿Los trabajadores le brindan una atención personalizada?					
21	¿La atención brindada cumple con sus expectativas?					
22	¿Le brindan un servicio rápido durante su estadía?					
23	¿El servicio que se brinda dentro del supermercado es de calidad?					
24	¿El servicio que se le otorga cumple con sus expectativas?					
25	¿Considera usted que el servicio es la base fundamental de una empresa?					
	<b>Dimension 2: Capacidad de Respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	¿Considera usted que los trabajadores poseen una disponibilidad inmediata para su atención?					
27	¿Los trabajadores están dispuestos a atenderlos de forma inmediata?					
28	¿Se hace uso de la tecnología de forma efectiva para mejorar la atención?					
29	¿La tecnología ayuda al crecimiento de la empresa?					
30	¿Existe un equipo capacitado para resolver sus consultas?					
31	¿Existe un equipo capacitado para atenderlo por cada área?					

32	¿El equipo está capacitado para brindarle un buen servicio?					
	<b>Dimension 3: Comunicacion Fluida</b>	1	2	3	4	5
33	¿Los trabajadores poseen amabilidad y disposición para escucharlo?					
34	¿Los trabajadores se encuentran dispuestos ayudarlo?					
35	¿Es atendido con el debido respeto que se merece?					
36	¿La empatía es de vital importancia para brindar un mejor servicio?					



Yo, *Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón*, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Ate, revisor de la tesis titulada

"Gestión de Almacén y Calidad de Servicio en un supermercado de la Fontana, La Molina - 2018, de la estudiante Dafne Beltran Westreicher, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Ate, 12 de Noviembre del 2019



.....  
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón  
DNI: 06614765

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CATEDRA DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN UN SUPERMERCADO  
DE LA FORTALEZA LA NOBIA 2015

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AL FOMBA

RETRAYENTE R. H. P. D. A. N. I.

D. S. A. S. A. N. O

MG. CERVANTES RAMON EDUARDO TRAMERCO

LINIA DE INVESTIGACION

GESTION DE ORGANIZACIONES

LIMA PERU

2015



*[Handwritten signature]*  
Mg. Cervantes Ramon, Edgardo  
DNI 06614720

26%

Ver puntaje en inglés (beta)

Consejo de

26

1 respuesta correcta de 18 %

2 Correctas a Universidad 8 %



## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02

Versión : 09

Fecha : 23-03-2018

Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Dafne Beltran Westreicher, cuyo título es: Gestión de Almacén y Calidad de Servicio en un supermercado de la Fontana, La Molina - 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14 CATORCE**

Lima, Ate 12 de diciembre del 2018



Dr. Javier Félix Navarro Tapia

**PRESIDENTE**




Mg. Alfredo Alonso López

**SECRETARIO**



Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón

**VOCAL**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO          INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : FCB-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Dafne Beltran Westreicher, identificado con DNI N.º 70022334.

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de Almacén y Calidad de Servicio en un supermercado de la Fontana, La Molina - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FRMA

DNI: 70022334

FECHA: 12 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Beltran Westreicher Dafne

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de Almacén y Calidad de Servicio en un supermercado de la Fontana, La Molina, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de diciembre 2018

NOTA O MENCIÓN: 14 ESTORCO



Mr. Edgard Francisco Cervantes Ramón  
DNI 06614765